

Política de suporte do firmware do Cisco IP Phone

Índice

[Introdução](#)

[Esclarecimentos do apoio para o firmware do telefone IP](#)

[O que apoiado significa?](#)

[Trabalha?](#)

[As regras da política do suporte de fornecedor permitem-no?](#)

[Se é permitido, o vendedor validou-o?](#)

[O vendedor fornece a assistência técnica para Como ou o ruptura-reparo?](#)

[Telefones do fim da vida útil](#)

[Exemplos do mundo real](#)

Introdução

Este documento descreve alguns aspectos do apoio para os Telefones IP de Cisco relativos ao firmware, tal como a carga do telefone.

Este documento é aplicável aos estes Telefones IP de Cisco do desktop e do Sem fio (esta não é uma lista completa):

- 180 Series do analog telephone adaptor de Cisco (ATA)
- Cisco Cius
- Série da experiência DX da Colaboração do desktop Cisco
- 7800 Series dos Telefones IP de Cisco
- Cisco unificou o 6900 Series dos Telefones IP
- Cisco Unified IP Phones 7900 Series
- Cisco unificou o 8800 Series dos Telefones IP
- Cisco unificou o 8900 Series dos Telefones IP
- Cisco unificou o 9900 Series dos Telefones IP
- Cisco unificou o 3900 Series dos telefones do Session Initiation Protocol (SIP)

Para fins deste documento, um modelo do telefone refere um identificador discreto, tal como 9971 ou DX650.

Note: Este documento não se aplica a Cisco ou aos valores-limite do TelePresence de Tandberg tais como o EX, o SX, o MX, ou os codecs da série C.

Esclarecimentos do apoio para o firmware do telefone IP

Esta seção esclarece o tipo de apoio que Cisco fornece para o firmware do telefone IP.

- Para cada modelo do telefone IP, uma vez as versões Cisco uma versão do novo firmware, as versões mais velhas são apoiadas já não. Por exemplo, se a carga de firmware da corrente 9971 é versão 9.3(4), e versão 9.4(1) é liberado, a seguir a versão 9.3(4) é apoiada já não.
- A liberação a mais atrasada para um modelo particular do telefone é sempre a versão numerada mais elevada disponível para a transferência em Cisco.com. Uma versão de firmware alto-numerada para um modelo não afeta o apoio do firmware para um outro modelo.
- Os serviços especiais de engenharia (ES) são criados para reparos do cliente crítico na liberação atual-apoiada. Uma vez que uma liberação do novo firmware está disponível, nenhum ES adicional está criado para a liberação mais velha. O futuro ES é criado somente para a liberação nova. As cargas ES aplicadas a uma imagem liberada não estão incluídas necessariamente na imagem liberada seguinte se são criadas depois que a data do gelo do código. Por essa razão, as cargas ES não puderam aparecer na liberação até que duas liberações após a distribuição inicial do ES.
- Cisco espera os clientes que encontram um problema em uma versão de firmware mais velha para testar o firmware mais recente em um subconjunto dos telefones a fim confirmar que o problema ainda existe.

O que apoiado significa?

Geralmente, há sempre quatro dimensões do apoio a considerar. São alistados aqui sob a forma das perguntas, com as respostas específicas aos Telefones IP de Cisco.

Trabalha?

Há muitos artigos que trabalham, mas necessariamente não é permitido nem é validado por Cisco. Consequentemente, nenhuma assistência técnica é fornecida. Que trabalho é necessário, mas não suficiente.

As regras da política do suporte de fornecedor permitem-na?

Cisco define o que é concedido na folha de dados do produto e nos Release Note para uma versão de firmware dada. Para Telefones IP de Cisco, um artigo que **não seja permitido mesmo se trabalha** é geralmente devido a uma destas razões:

- Cria um problema de aplicativo que possa somente ser fixado com melhoras de software ou re-arquitetura; por exemplo, determinadas características não puderam estar disponíveis quando os Telefones IP de Cisco são usados com controle de chamada de terceiros.
- Pode negativamente impactar a estabilidade do aplicativo ou a capacidade/desempenho

predizíveis, e a validação exigida de Cisco não ocorreu ainda; um exemplo é o uso de Access point da terceira a fim fornecer a conectividade Wireless para Telefones IP wireless de Cisco.

- Uma encenação válida do uso não existe para a colaboração do Cisco. Um exemplo é o registro de Telefones IP de Cisco diretamente ao gerente das comunicações unificadas de Cisco (UCM) sobre o Internet sem o uso da Segurança e da criptografia apropriadas.

Se é permitido, o vendedor validou-o?

Aqui estão alguns exemplos:

- Testes e acreditação formais, que é particularmente importante para disposições das comunicações unificadas de Cisco (UC) /Collaboration de voz em tempo real e de vídeo
- Centros do contato do cliente
- Outras comunicações de missão crítica

Alguns artigos permitidos não são validados, tampouco porque são fora da delimitação da responsabilidade para Cisco, tal como a Interoperabilidade com dispositivos de terceiros, ou porque são fora do âmbito de que Cisco testou explicitamente, como o uso do firmware mais velho do telefone com versões mais novas do UCM.

O vendedor fornece a assistência técnica para Como ou o ruptura-reparo?

Por exemplo, é o auxílio fornecido para uma configuração ou para um procedimento da pesquisa de defeitos que aponte estabelecer a causa de raiz e o reparo para um problema. Os reparos para defeitos do software novos puderam somente ser fornecidos como uma atualização à versão a mais atrasada do software. O centro de assistência técnica da Cisco (TAC) apoia o Produtos comprado de Cisco com um contrato de manutenção válido que seja pagado completamente.

Telefones do fim da vida útil

Há diversos marcos no processo do fim da vida útil do produto (EoL) que pode impactar os tipos de apoio que o tac Cisco pode fornecer para um produto. Os Telefones IP de Cisco confiam no gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM) para quase toda sua funcionalidade, assim que o estado do apoio para esse produto deve ser considerado quando você pesquisa defeitos uma edição em um telefone.

Quando um telefone alcançar o fim da manutenção de software (EoSW), significa que Cisco não está obrigado liberar nenhuma atualizações de software mais adicional para esse modelo. Pôde haver umas exceções feitas para vulnerabilidades críticas, mas estes são avaliados sempre numa base individual. O tac Cisco trabalhará em caixas para o Produtos que alcançou EoSW, mas se um problema é descoberto com o software do telefone, não será fixo.

Quando um telefone alcança o *último dia do apoio - HW*, considera-se Obsoleto e completamente EoL. Os telefones de EoL não são autorizados ao suporte de TAC porque não é possível comprar um contrato de suporte para nenhum produto após a extremidade da data da renovação de contrato do software.

A dependência destes telefones no CUCM entra o jogo para modelos do telefone de EoSW e de

EoL. Os estados da [matriz de compatibilidade do software de gerenciador das comunicações unificadas de Cisco](#):

Telefone aos modelos que são fim da manutenção de software continuarão a ser apoiados no UCM o mais atrasado os liberam contudo não se aproveitarão de nenhuma característica novas UCM ou de firmware associadas com essa liberação.

Esta indicação aplica-se aos modelos de EoL também. Isto significa que o TAC investiga os problemas que estão relacionados a um telefone de EoSW ou de EoL, enquanto o cliente tem um contrato de suporte válido para o CUCM a que o telefone está registrado. Se o problema é encontrado para ser devido a um defeito no CUCM, a seguir o TAC trabalha com o cliente e o desenvolvimento a fim determinar uma ação alternativa e um reparo a longo termo para o problema.

Exemplos do mundo real

Estão aqui alguns exemplos do apoio do mundo real que ilustram estes conceitos:

- **Telefones do SIP Cisco que se registram com controle de chamada de terceiros.** Quando Cisco fizer o todo esforço se assegurar de que seus telefones sejam em conformidade com padrões do SORVO, não valida, fornece a orientação de configuração, ou o suporte de software para soluções de controle da chamada de terceiros, a não ser que onde documentado explicitamente.
- **Uma interligação de equipamentos em cascata de telefones múltiplos através da rede e das portas de PC.** Isto trabalha em certa medida, porque permite que os telefones registrem e façam chamadas básicas; contudo, não fornece a estabilidade e a aderência da produção-classe à segurança de rede e aos melhores prática documentados do Qualidade de Serviço (QoS).
- **Determinadas revisões de hardware trabalham somente com firmware mais novo.** Ocasionalmente, Cisco deve atualizar componentes de hardware no hardware do telefone IP do atual-transporte. As atualizações de software são exigidas às vezes a fim apoiar estes componentes novos, que não permitem que a revisão de hardware nova do telefone IP execute umas versões de firmware mais velhas do telefone IP. Um apoio mais novo do modelo de hardware é descrito nos Release Note.
- **Um defeito novo é descoberto na versão 8.5(2) mas fixado somente na versão 9.4(3).** Cisco mantém somente uma versão ativa de todo o firmware do telefone. Um defeito potencial na versão 8.5(2) deve ser demonstrado para ocorrer igualmente na versão 9.4(3) antes que uma correção de bug esteja liberada. Este reparo podia ser liberado como a versão 9.4(3)ES ou a versão 9.4(4).
- **Uma mudança no molde de Softkey do padrão na versão 10.5(2) CUCM impede um 7936 Series telefona do uso da característica da conferência.** Os telefones do 7936 Series foram EoSW em 2011, muito antes que a versão 10.5 CUCM fosse liberada. Porque o problema se encontra com o software CUCM, o TAC trabalhará com clientes a fim abrandar este problema.

Note: As disposições de Cisco do apoio são contingentes na manutenção de cliente de um contrato de suporte atual e inteiramente pago com Cisco.